



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE  
GABINETE DO PREFEITO**

**DECRETO Nº 321, DE 04 DE OUTUBRO DE 2018.**

**“APROVA O REGIMENTO INTERNO DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE/MG E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

*O Prefeito do Município de Conselheiro Lafaiete, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais conferidas pelos artigos 12, 90, inciso VI e 116, inciso “f”, todos da Lei Orgânica do Município, promulgada em 29 de junho de 1990, e, em conformidade com o art. 26 da Lei Municipal 4.164, de 30 de dezembro de 1.996, e,*

**CONSIDERANDO** que a Lei Municipal nº 4.164, de 30 de dezembro de 1.996 dispôs sobre a organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor e instituiu a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON, bem como tratou do fundo municipal de proteção ao consumidor;

**CONSIDERANDO** a necessidade do estabelecimento de normas e orientações internas para melhor funcionamento, por meio de seu regimento interno, do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor e Coordenadoria de Proteção de Defesa do Consumidor – Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG;

**CONSIDERANDO** que é de competência do Executivo Municipal os atos administrativos referentes a aprovação de regulamento ou de regimento dos órgãos que compõem a Administração Municipal;

**CONSIDERANDO** ser imprescindível a instituição e formalização face sua finalidade, com a devida publicação em âmbito municipal;

**DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica Aprovado o Regimento Interno do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor e Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete - MG, constante de 9 capítulos e 95 artigos, nos termos do Anexo Único, instrumento integrante do presente decreto.

**Art. 2º** – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, sendo dado por publicado com sua fixação no quadro de divulgações dos atos da Administração e na forma da Lei.

Palácio da Prefeitura Municipal de Conselheiro Lafaiete, em 04 de outubro de 2018.

Mário Marcus Leão Dutra  
Prefeito Municipal

José Antônio dos Reis Chagas  
Procurador

Cayo Marcus Noronha de Almeida Fernandes  
Subprocurador



**ANEXO ÚNICO**

**REGIMENTO INTERNO DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE/MG**

**CAPÍTULO I**  
**DAS FINALIDADES E COMPETÊNCIAS**

Art. 1º. A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, instituída pela Lei Municipal nº 4.164, de 30 de dezembro de 1.996 é órgão integrante do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC e, de acordo com os artigos 6º e 11º da mencionada lei compete-lhe:

- I. Planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política municipal de proteção ao consumidor;
- II. Receber, analisar e avaliar consultas, reclamações e sugestões apresentadas por consumidores, por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III. Orientar permanentemente os consumidores e fornecedores sobre seus direitos, deveres e prerrogativas;
- IV. Encaminhar ao Ministério Público a notícia de fatos tipificados como crimes contra as relações de consumo e de violações a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor;
- V. Incentivar e apoiar a criação e organização de associações civis de defesa do consumidor e apoiar as já existentes, bem como outros programas especiais;
- VI. Promover medidas e projetos contínuos de educação para o consumo, podendo utilizar os diferentes meios de comunicação e solicitar a cooperação de outros órgãos da Administração Pública e da sociedade civil;
- VII. Manter cadastro atualizado de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, divulgando-o, no mínimo anualmente, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor) e dos arts. 57 a 67 do Decreto Federal nº 2.181/97, remetendo cópia ao Procon Estadual, preferencialmente por meio eletrônico;
- VIII. Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores e para comparecerem à audiências de conciliação designadas, nos termos do art. 55, § 4º da Lei Federal nº 8.078/90;
- IX. Instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações às normas de proteção e defesa do consumidor, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;
- X. Fiscalizar e aplicar sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.079/90, regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181/97, colocando a disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar o preço dos produtos básicos;
- XI. Solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnica para a consecução dos seus objetivos;



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§1º O PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG não atenderá as reclamações referentes a problemas trabalhistas, tributários e questões que necessitem de realização de prova pericial, pleito de danos materiais e danos morais, dentre outros.

§2º O PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG é juridicamente competente para o atendimento das demandas de consumidores residentes ou domiciliados em Conselheiro Lafaiete. Todavia, para os consumidores que não se enquadram nesse quesito e que adquiriram produto ou contrataram serviço de fornecedor localizado nesse Município será prestado o atendimento.

§3º Consumidores que não se enquadram nos requisitos do parágrafo anterior, poderão ser atendidos, desde que o Município onde reside tenha firmado Consórcio Público ou Convênio de Cooperação com o Município de Conselheiro Lafaiete que vise estabelecer mecanismo de gestão associada e atuação em conjunto para a implementação de macroregiões de proteção e defesa do consumidor, nos termos da Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005.

**CAPÍTULO II**  
**DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

Art. 2º. Constituem a estrutura organizacional da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, as seguintes unidades:

- I. Secretário Executivo;
- II. Serviço de Atendimento ao Consumidor;
- III. Serviço de Fiscalização;
- IV. Serviço de Educação ao Consumidor;
- V. Serviço de Apoio Administrativo.

**CAPÍTULO III**  
**DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES**

Art. 3º Compete ao Secretário Executivo:

- I. Coordenar e executar a Política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- II. Receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentada por consumidores, por entidades representativas e pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III. Expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre reclamações apresentadas pelos consumidores no prazo máximo de 10 (dez) dias, sob pena de desobediência, conforme disposto no art. 330 do Código Penal. Constará ainda advertência de que o não comparecimento implicará na apreciação da reclamação do consumidor para efeito de sua inclusão nos cadastros municipais e nacionais de reclamação fundamentada, nos termos do artigo 44 da Lei nº 8.078/90;
- IV. Fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.079/90 e Decreto nº 2.181/97;
- V. Funcionar, no que se refere ao processo administrativo, como instância de



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- juízo;
- VI. Fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor, podendo propor reclamação de ofício contra fornecedores que violarem as referidas normas;
  - VII. Fiscalizar as denúncias efetuadas, encaminhando à Defensoria Pública, ao Juizado Especial ou ao Ministério Público as situações não resolvidas administrativamente;
  - VIII. Representar aos poderes competentes e, em especial, ao Ministério Público, a notícia de fatos nos quais se verifique, em tese, a presença de crimes de ação penal pública, ofensa a direitos constitucionais do cidadão, a interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos;
  - IX. Acompanhar o desenvolvimento de palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas para informar e conscientizar o consumidor;
  - X. Acompanhar a execução e o desempenho das atividades do PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE/MG;
  - XI. Gestionar junto aos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, bem como, junto ao PROCON Estadual e outros órgãos de Defesa do Consumidor, visando estabelecer mecanismos de cooperação e/ou atuação em conjunto;
  - XII. Firmar convênios ou acordos de cooperação;
  - XIII. Apresentar à Secretaria de Defesa Social, relatório semestral das atividades desenvolvidas pelo PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE/MG;
  - XIV. Buscar intercâmbio jurídico com órgãos oficiais e entidades privadas, municipais, estaduais e federais;
  - XV. Exercer outras atividades relacionadas.

**Art. 4º Compete ao Serviço de Atendimento ao Consumidor:**

- I. Auxiliar o Secretário Executivo na execução da Política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor;
- II. Promover e zelar pelo bom atendimento ao consumidor, prestando, por telefone ou pessoalmente, informações, orientações e esclarecimentos inerentes à proteção e defesa dos seus direitos e, no caso de questão de competências de outro ente, encaminhá-lo ao órgão competente;
- III. Recepcionar e instruir o consumidor sobre os procedimentos e a documentação necessária para a formalização de reclamações ou de denúncias;
- IV. Registrar todos os atendimentos em formulário próprio;
- V. Observar rigorosamente os dispositivos legais em vigor, bem como cumprir as instruções normativas pertinentes, visando o perfeito atendimento aos consumidores;
- VI. Encaminhar para o Setor de Fiscalização os casos que exigirem diligências;
- VII. Comunicar ao Secretário Executivo a solução de demandas e determinar, em conjunto, o arquivamento de processos;
- VIII. Solicitar ao Secretário Executivo a instauração de Processo Administrativo para apuração de práticas infrativas e posterior notificação de fornecedores;
- IX. Elaborar e distribuir material informativo, sobre direitos e deveres do consumidor;
- X. Efetuar estatísticas mensais do atendimento, bem como o relatório que se fizerem necessários;
- XI. Exercer outras atividades correlatas designadas pelo Secretário Executivo.

**Art. 5º Compete ao Serviço de Fiscalização:**

- I. Planejar, programar, coordenar e executar as ações de fiscalização para aferimento de



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição garantia, prazo de validade e segurança de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, saúde, da segurança, do patrimônio, da informação e do bem estar do consumidor;
- II. Colocar à disposição dos consumidores mecanismos que possibilitem informar os preços dos produtos básicos;
  - III. Lavrar peças fiscais, autos de infração, termos de constatação, termos de depósito, termos de apreensão e demais expedientes pertinentes contra quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que infringjam os dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, atos de autoridade competente e legislação complementar que visem proteger as relações de consumo;
  - IV. Efetuar diligências e vistorias visando subsidiar com informações as denúncias ou reclamações de consumidores;
  - V. Propor e executar operações especiais de fiscalização em conjunto com outros órgãos ou entidades;
  - VI. Providenciar o encaminhamento de expedientes a outros órgãos de fiscalização visando informa-los de possíveis irregularidades detectadas relativas às suas áreas de atuação;
  - VII. Receber e aferir a veracidade de reclamações e denúncias e prestar informações em processos submetidos ao seu exame;
  - VIII. Elaborar e disponibilizar dados estatísticos sobre suas atividades;
  - IX. Elaborar e disponibilizar pesquisas segmentadas objetivando informações e orientações ao consumidor, diretamente ou através de convênios com entidades de ensino, órgãos ou entidades municipais, estaduais e federais;
  - X. Participar de cursos e palestras que visam a orientação técnica, preparatória e de capacitação, para o efetivo exercício da fiscalização, realizadas pela Escola Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – EEPDC;
  - XI. Desenvolver outras atividades compatíveis com suas atribuições ou que forem designadas pelo Secretário Executivo;
  - XII. Solicitar o apoio da Força Policial (Polícia Militar e /ou Polícia Civil), caso necessário.

**Art. 6º Compete ao Serviço de Educação ao Consumidor:**

- I. Desenvolver palestras, campanhas, feiras, debates e outras atividades correlatas que visam orientar os consumidores sobre seus direitos e deveres;
- II. Atuar junto ao sistema municipal de ensino visando incluir o tema “educação para o consumo” nas disciplinas já existentes, possibilitando a informação e formação de uma nova mentalidade nas relações de consumo;
- III. Desenvolver, coordenar e executar projetos que incluam a formação da mentalidade de crianças e adolescentes quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo;
- IV. Coordenar e executar projetos que ajudem o consumidor a se recuperar do superendividamento;
- V. Realizar cursos e treinamentos visando a educação para o consumo com ênfase à prevenção do superendividamento e educação financeira;
- VI. Prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- VII. Preparar manuais de informação, formulários e outros documentos, visando a devida orientação dos consumidores quanto às atividades desenvolvidas pelas demais unidades do PROCON de Conselheiro Lafaiete;



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- VIII. Acompanhar, auxiliar e controlar os trabalhos nas diversas etapas de atendimento jurídico ao consumidor e dos processos administrativos;
- IX. Desenvolver outras atividades compatíveis com as suas atribuições ou que forem designadas pelo Secretário Executivo.

Art. 7º Compete ao Serviço de Apoio Administrativo:

- I. Desenvolver atividades de planejamento, pesquisa, controle, avaliação de qualidade de atendimento;
- II. Sugerir, desenvolver e implantar programas visando modernizar e aperfeiçoar o funcionamento do órgão;
- III. Reunir e analisar, sistematicamente, dados estatísticos das atividades do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG com indicadores necessários para a informação, controle geral e avaliação dos projetos, programas e atividades do Órgão;
- IV. Preparar manuais de procedimentos, formulários, tabelas e outros documentos, visando subsidiar as atividades desenvolvidas pelas demais unidades;
- V. Controlar a movimentação e frequência de pessoal, mantendo atualizados os dados funcionais dos servidores para os fins devidos;
- VI. Registrar e controlar material permanente e de consumo utilizados pelo PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG;
- VII. Proceder, periodicamente, ou quando solicitado, ao inventário de todos os bens móveis e imóveis colocados a disposição do Órgão, bem como inventário compartilhado e acautelamento de bens, quando entregue para o uso de servidores que prestam serviço no PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG;
- VIII. Executar os serviços de expediente do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, bem como digitação, datilografia e reprografia de documentos;
- IX. Manter organizado e atualizado arquivo contendo processos, pastas, legislação, publicações de atos normativos, matérias divulgada pela imprensa referentes ao PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG e demais documentos de interesse do Órgão;
- X. Supervisionar os serviços de vigilância das instalações;
- XI. Desenvolver outras atividades compatíveis com as suas atribuições ou que forem designadas pelo Secretário Executivo.

**CAPÍTULO IV**  
**DA FISCALIZAÇÃO, DAS PRÁTICAS INFRATIVAS E DAS PENALIDADES**  
**ADMINISTRATIVAS**

**SEÇÃO I**  
**Da Fiscalização**

Art. 8º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei Federal nº 8.078, de 1990, o Decreto Federal de nº 2.181, de 1997, e demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o Município de Conselheiro Lafaiete/MG, pela Coordenadoria em conjunto com o Setor de Fiscalização:



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Art. 9º A fiscalização será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados ao Município de Conselheiro Lafaiete/MG, devendo os mesmos estarem devidamente credenciados/identificados.

Art. 10. Sem exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõe o SMDC, os agentes de que trata o artigo anterior responderão pelos atos que praticarem, quando investidos da ação fiscalizadora.

**SEÇÃO II**  
**Das Práticas Infrativas**

Art. 11. São consideradas práticas infrativas aquelas constantes da Seção II e III, do Capítulo III, do Decreto Federal nº 2.181/97.

**SEÇÃO III**  
**Das Penalidades Administrativas**

Art. 12. A inobservância das normas contidas, na Lei nº 8.078/90, no Decreto nº 2.181/97 e nas demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeitará infrator às seguintes penalidades, previstas na seção III do Capítulo III do mencionado Decreto, que poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente, ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I. Multa;
- II. Apreensão do produto;
- III. Inutilização do produto;
- IV. Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V. Proibição de fabricação do produto;
- VI. Suspensão do fornecimento de produtos ou serviços;
- VII. Suspensão temporária de atividade;
- VIII. Revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX. Cassação de licença de estabelecimento ou de atividade;
- X. Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI. Intervenção administrativa;
- XII. Imposição de contrapropaganda.

§1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas que, por ação ou omissão lhe der causa, quem concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

§2º As penalidades previstas nos incisos III a XI deste artigo sujeitam-se à posterior confirmação pelo órgão normativo ou regulador da atividade, nos limites de sua competência.

Art. 13. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurando/resguardando os princípios da ampla defesa e do contraditório, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 14. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurando/resguardando os princípios da ampla defesa e do contraditório, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 15. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 37 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

**SEÇÃO IV**  
**Da Multa**

Art. 16. O valor da pena de multa será fixado de acordo com a gravidade da infração, com a vantagem auferida e com a condição econômica do fornecedor, nos termos do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/90 e deste Regimento Interno, mediante instauração de Processo Administrativo.

§1º No concurso de práticas infrativas, a autoridade administrativa, obrigatoriamente, fará o julgamento de cada uma delas.

§2º Na situação prevista no parágrafo anterior, será aplicada a multa correspondente à infração mais grave, acrescida de um a dois terços.

Art. 17. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

I. Infrações classificadas no grupo I:



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- a. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, CDC);
- b. deixar de fornecer, prévia e adequadamente, ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52, CDC);
- c. omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, na publicidade e nos impressos utilizados na transação comercial (art. 33, CDC);
- d. promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor, de maneira fácil e imediata, não a identifique como tal (art. 36, CDC).

**II. Infrações classificadas no grupo II:**

- a. ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre os riscos que apresentem à saúde e à segurança dos consumidores (art. 31, CDC);
- b. expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6, I, CDC);
- c. expor à venda produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados ou nocivos à vida ou à saúde (art. 18, § 6º, II, CDC);
- d. deixar de cumprir a oferta suficientemente precisa, publicitária ou não, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48, CDC);
- e. redigir instrumento de contrato que regule relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46, CDC);
- f. impedir, dificultar ou negar, no prazo legal de arrependimento, a desistência contratual e a devolução dos valores recebidos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49, CDC);
- g. deixar de entregar termo de garantia, devidamente preenchido com as informações previstas no parágrafo único do artigo 50 da Lei Federal nº 8.078/90;
- h. deixar de fornecer manual de instrução, instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único, CDC);
- i. redigir contrato de adesão em termos obscuros e com caracteres não-ostensivos e ilegíveis, dificultando a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, §3º, CDC);
- j. redigir sem destaque cláusulas contratuais que impliquem limitação de direito do consumidor, impedindo a sua imediata e fácil compreensão (art. 54, §4º, CDC).

**III. Infrações classificadas no grupo III:**

- a. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII, CDC)
- b. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20, CDC);
- c. colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em quantidade inferior às



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19, CDC);
- d. deixar de empregar, no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, componentes de reposição originais, adequados e novos ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21, CDC);
  - e. deixar de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, CDC);
  - f. deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32, CDC);
  - g. impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43, CDC);
  - h. manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal (art. 43, CDC);
  - i. elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos (art. 43, §12, CDC);
  - j. deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitado por ele (art. 43, §2º, CDC);
  - k. deixar de corrigir a inexatidão de dados e cadastros quando solicitado pelo consumidor e de comunicar, no prazo legal, a alteração aos eventuais destinatários (art. 43, §3º, CDC);
  - l. fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, §5º, CDC);
  - m. deixar o fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, de manter em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único, CDC), ou deixar de informá-los ao PROCON Formiga/MG quando notificado para tanto (art. 55, §4º, CDC);
  - n. promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37, CDC);
  - o. condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (art. 39, I, CDC);
  - p. recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (art. 39, II, CDC);
  - q. enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço (art. 39, III, CDC);
  - r. prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV, CDC);
  - s. exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC);
  - t. executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes (art. 39, VI, CDC);
  - u. repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos (art. 39, VII, CDC);
  - v. recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- regulados em leis especiais (art. 39, IX, CDC);
- w. elevar, sem justa causa, o preço de produtos ou serviços (art. 39, X, CDC);
  - x. deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (, XII art. 39, CDC);
  - y. aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido (art. 39, XIII, CDC);
  - z. deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e dos equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40, CDC);
  - aa. deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 41, CDC);
  - bb. submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42, CDC);
  - cc. inserir cláusula abusiva no instrumento de contrato (art. 51, CDC);
  - dd. exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, §1º, CDC);
  - ee. deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros (art. 52, §2º, CDC);
  - ff. inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53, CDC);
  - gg. descumprir notificação do Órgão de Defesa do Consumidor para prestar informações sobre questões de interesse do consumidor (art. 55, §4º, CDC).

**IV. Infrações classificadas no grupo IV:**

- a. colocar no mercado de consumo, ou ser responsável pela colocação, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou à segurança (art. 10, CDC);
- b. deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou à segurança (art. 9º, CDC);
- c. deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço de que o fornecedor obteve conhecimento após a sua introdução no mercado de consumo (art. 10, §1º, CDC).

Art. 18. As infrações não previstas em nenhum dos grupos I, II, III e IV do artigo anterior serão classificadas no grupo I.

Art. 19. Com relação à vantagem, serão consideradas as seguintes situações:

- I. vantagem não apurada ou não auferida;
- II. vantagem apurada.

Art. 20. A condição econômica do infrator será aferida por meio de sua receita mensal média.

§1º Para o cálculo da receita média será considerada receita líquida obtida pelo infrator no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada na



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas pelo infrator.

§2º A receita líquida poderá ser comprovada, conforme o caso, com a apresentação da Guia de Informação e Apuração de ICMS, da Declaração de Arrecadação do ISS, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE), da Declaração de Imposto de Renda ou do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas ou das Empresas de Pequeno Porte (DARF SIMPLES).

§3º Quando o infrator exercer atividade de fornecimento de produto e serviço será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita líquida auferida em ambas as atividades.

§4º A receita líquida será a correspondente ao do estabelecimento onde ocorrer a infração. Se infração da mesma natureza for verificada em mais de um estabelecimento do fornecedor, serão computados as respectivas receitas líquidas para a definição de sua condição econômica.

§5º Considera-se receita líquida a receita bruta diminuída das devoluções e vendas canceladas, dos descontos concedidos, incondicionalmente, e dos impostos e contribuições incidentes sobre vendas.

Art. 21. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base, e, em seguida, efetuar-se-á a adição e/ou subtração dos montantes referentes às circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 22. A pena-base será apurada com base nos fatores indicados no artigo 15 deste Regimento (natureza da infração, vantagem auferida e condição econômica do infrator), observando-se a seguinte fórmula:

$(REC \times 0,01 \times NAT \times VAN) + PE = MULTA-BASE$ , onde:

REC = Receita líquida (RL): 12 REC = Receita mensal média

FB = Faturamento bruto do exercício anterior ao da infração

PE = Porte econômico do fornecedor

NAT = Natureza da infração

VAN = Vantagem

RL = FB - tributos que incidem sobre a venda, menos cancelamento de vendas, menos descontos incondicionais.

§1º O porte econômico do fornecedor (PE) será determinado em razão de seu faturamento bruto, obedecendo-se à classificação adotada pelo Fisco (micro - até R\$ 240.000,00; pequeno - de R\$240.001,00 a R\$2.400.000,00; médio - de R\$2.400.001,00 a R\$12.000.000,00; e grande - acima de R\$12.000.001,00) e atribuindo-se a cada uma delas um fator fixo de cálculo, a saber:

Micro - fator 220;

Pequeno - fator 440;

Médio - fator 1.000;

Grande - fator 5.000;



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§2º. O fator de cálculo referente à natureza da infração (NAT) será o correspondente ao do grupo em que a infração estiver classificada:

Grupo NAT

NAT I - fator 1;  
NAT II - fator 2;  
NAT III - fator 3;  
NAT IV - fator 4.

§3º. Em relação à vantagem, serão utilizados dois fatores de cálculo:

- I. Vantagem não apurada ou não auferida - fator 1;
- II. Vantagem auferida - fator 2

§4º. Nos casos em que a fórmula de cálculo identificada no caput deste artigo gerar multa em valor inferior ou superior aos limites definidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (de duzentas a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência ou outro índice que venha a substituí-lo), prevalecerão os limites da lei.

§5º. Em face de a Unidade Fiscal de Referência (UFIR) extinta em 2000, sem outro índice substituto de preço definido pelo legislador, o Coordenador do Procon-MG providenciará, mensalmente, os valores das multas mínima e máxima, corrigidos mensalmente pela taxa de juros SELIC, informados na planilha de cálculo e disponibilizados em seu sítio eletrônico.

Art. 23. As circunstâncias agravantes e atenuantes estabelecidas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e no Decreto Federal nº 2.181, de 20.03.1997, implicam aumento ou diminuição de pena de um sexto à metade, respeitados sempre os limites mínimos e máximos do valor da multa.

Art. 24. Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecurável.

Art. 25. Os cálculos necessários à aplicação das multas serão realizados por planilha eletrônica mensal.

**CAPÍTULO V**  
**DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

**Seção I**  
**Da instauração do Processo Administrativo**

Art. 26. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo que terá início mediante:

- I. ato por escrito, da autoridade competente;
- II. lavratura ao auto de infração;



III. reclamação.

Parágrafo único. Quando o fato que deu origem ao procedimento administrativo a ser instaurado não configurar relação jurídica de consumo, o PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG dar-se-á por incompetente e remeterá a reclamação a quem de direito ou arquivará o pedido, de tudo comunicando ao interessado.

Art. 27. Os procedimentos de que trata este Capítulo serão autuados e protocolados em ordem cronológica direta, devendo ser todas as suas folhas numeradas e rubricadas.

## **Seção II**

### **Da Investigação Preliminar**

Art. 28. Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990, e parágrafo § 1º, do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Parágrafo único. A recusa em prestar as informações ou o desrespeito às determinações e às convocações do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal Brasileiro, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e demais cabíveis.

Art. 29. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

## **Seção III**

### **Da Instauração do Processo Administrativo por ato de Autoridade Competente**

Art. 30. O processo administrativo, de que trata o art. 33 do Decreto nº 2.181/1997, poderá ser instaurado por ato de iniciativa da própria autoridade competente e deverá, obrigatoriamente, conter, com fulcro no art. 40 do Decreto nº 2.181/1997:

- I. a identificação do infrator;
- II. a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
- III. os dispositivos legais infringidos;
- IV. a assinatura da autoridade competente.

Art. 31. A autoridade administrativa poderá determinar, na forma de ato próprio, constatação preliminar da ocorrência de prática presumida.

## **Seção IV**

### **Dos Autos de Infração, de Constatação, de Apreensão e do Termo de Depósito**



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Art. 32. Verificados os indícios de ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, será instaurado o procedimento para sua apuração, mediante lavratura de auto de infração.

§1º A apreensão de produtos, com a finalidade de constituição de prova administrativa, perdurará até a lavratura do auto de infração e serão imediatamente restituídos, a pedido do acusado ou de ofício, após a decisão definitiva.

§2º O processo administrativo inicia-se somente com a lavratura do auto de infração, sendo as diligências fiscalizatórias, a exemplo de autos de constatação e notificações, atos de mera averiguação, sem constituir gravame e, por isso, prescindem de qualquer defesa.

Art. 33. O Auto de Infração deverá ser preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, contendo:

- I. o local, a data e a hora da lavratura,
- II. a qualificação civil do autuado;
- III. a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- IV. o dispositivo legal infringido;
- V. a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- VI. a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- VII. a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- VIII. a assinatura do autuado.

§1º Se o autuado se recusar a assinar o auto de infração, será tal fato certificado pelo agente autuante, que mencionará, se for o caso, os motivos alegados para a negativa em assinar, bem como qualificará as testemunhas que estejam presentes no ato ou que sejam chamadas a presenciá-lo, devendo estas apor sua assinatura na contrafé, remetendo-o ao autuado por via postal, com aviso de recebimento (AR) ou outro procedimento equivalente, tendo todos os mesmos efeitos do caput deste artigo.

§2º A narração da conduta infratora poderá ser feita de forma sucinta, quando houver remissão ao auto de constatação ou outra peça onde a conduta esteja descrita de forma detalhada, devendo uma cópia dessa acompanhar o auto.

§3º O procedimento administrativo deverá, ainda, ser instruído com as informações concernentes aos dados econômicos do acusado, para os fins do disposto no art. 20, deste regimento e art. 57 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Art. 34. O Auto de Constatação deverá descrever, de modo claro e objetivo, ação ou omissão caracterizadora de infração, quando:

- I. for constatada fora do estabelecimento ao qual a infração é imputável;
- II. depender de documentos, esclarecimentos ou outros meios complementares de prova necessários à lavratura do Auto de Infração.



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Art. 35. O Auto de Constatação deverá ser preenchido de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, contendo:

- I. o local, a data e a hora da lavratura;
- II. a qualificação civil do fiscalizado;
- III. a descrição da ação ou omissão caracterizadora da infração.
- IV. a identificação do agente fiscalizador, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula,
- V. a assinatura do fiscalizado.

Parágrafo Único. Se o autuado se recusar a assinar o Auto de Constatação, deverá o agente fiscalizador proceder conforme o parágrafo primeiro do art. 33 deste Regimento.

Art. 36. O Auto de Apreensão objetiva o recolhimento de amostra destinada à análise do conteúdo de mercadoria cujo tipo, especificação, peso ou composição possam ter transgredido determinações legais ou não correspondam à respectiva classificação oficial ou real, bem como a apreensão e retirada das mercadorias impróprias ao consumo.

§1º A quantidade suficiente da amostra da mercadoria apreendida e o invólucro em que ela será acondicionada obedecerão à legislação do órgão competente para a realização do exame pericial.

§2º Na falta de disposição constante da legislação do órgão pericial competente, a amostra da mercadoria será acondicionada em invólucro adequado, fechado de modo inviolável, do qual constarão as assinaturas do autuante e do responsável pelo estabelecimento.

§3º No caso de recusa do responsável pelo estabelecimento em assinar o invólucro, o autuante certificará o fato no próprio invólucro, devendo proceder conforme o parágrafo primeiro do art. 33 deste Regimento, no que couber.

§4º Nos casos referentes a peso, não haverá apreensão quando a mercadoria for comercializada a granel ou sem embalagem própria pela empresa fiscalizada, procedendo-se à verificação do peso na balança do próprio estabelecimento.

§5º No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, estas ficarão à disposição do autuado no prazo de impugnação do auto, as quais, após o vencimento do prazo, serão inutilizadas podendo, a critério do agente fiscalizador, ficar os produtos em poder do autuado ou de pessoa por ele designado havendo sua nomeação como fiel depositário(a).

Art. 37. O Auto de Apreensão e o Termo de Depósito, lavrados em modelo próprio, terão obrigatoriamente todos os seus campos preenchidos e deverão conter:

- I. o local, a data e a hora da lavratura;
- II. descrição clara e precisa do produto apreendido, bem como da sua quantidade;
- III. as razões e os fundamentos da apreensão;
- IV. a qualificação civil do depositário;
- V. o local onde o produto ficará armazenado, bem como a identificação do depositário nomeado, se for o caso;



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- VI. a quantidade de amostra colhida para análise;
- VII. a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- VIII. a assinatura do depositário;
- IX. as proibições contidas no §1º, do art. 21 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Art. 38. O Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, ou o responsável pela fiscalização, remeterá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do seu recebimento, cópia da primeira via do Auto de Apreensão e a mercadoria apreendida ao órgão competente mais próximo, ou com quem mantenha convênio, para proceder à perícia técnica, solicitando-lhe o laudo pericial.

§1º Se o laudo pericial, solicitado na forma do caput deste artigo, comprovar o cometimento da infração, o agente de fiscalização autuará a empresa juntando, obrigatoriamente, ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão e o referido laudo pericial.

§2º No caso de apreensão de mercadorias impróprias para o consumo, o agente fiscal lavrará o Auto de Apreensão e autuará a empresa juntando, obrigatoriamente, ao Auto de Infração a primeira via do Auto de Apreensão.

Art. 39. Os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados pelo agente autuante que houver verificado a prática infrativa, preferencialmente no local onde foi comprovada a irregularidade.

Art. 40. Quando o Auto de Infração e/ou o Auto de Constatação se fundamentarem em documentos, estes deverão ser anexados àqueles, por cópia.

Parágrafo único. Na impossibilidade de tal fato ocorrer, o autuante deverá:

- I. mencionar no Auto a causa impeditiva da juntada e descrever minuciosamente o documento;
- II. notificar o autuado para apresentar cópia do documento respectivo.

Art. 41. Os Autos de Constatação, de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito serão lavrados em impresso próprio, composto de três vias, numeradas sequencialmente.

§1º Quando necessário, para comprovação de infração, os Autos serão acompanhados de laudo pericial.

§2º Quando a verificação do defeito ou vício relativo à qualidade, oferta e apresentação de produtos não depender de perícia, o agente competente consignará o fato no respectivo Auto.

Art. 42. Caso haja necessidade de utilização de mais de um formulário de Auto de Constatação, de Infração e/ou de Apreensão para a narração da ocorrência verificada, o agente fiscal deverá usar a Folha de Continuação, em modelo próprio, em 3 (três) vias, que além de ter obrigatoriamente os seus campos preenchidos, deverá conter o número do auto lavrado e será tudo processado como um único instrumento, independentemente do número de formulários utilizados.



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Art. 43. A assinatura nos Autos de Infração, de Apreensão e no Termo de Depósito, por parte do autuado, ao receber cópias deles, constitui notificação sem implicar confissão, para os fins do art. 44 do Decreto Federal nº 2.181/1.997.

Parágrafo único - Em caso de recusa do autuado em assinar os Autos de Infração, de Apreensão e o Termo de Depósito, bem como o Auto de Constatação, o Agente competente consignará o fato nos Autos e no Termo, procedendo em todos casos conforme o parágrafo primeiro do art. 33 deste Regimento.

Art. 44. As irregularidades formais poderão ser supridas ou convalidadas a juízo da autoridade competente, desde que sem prejuízo à ampla defesa do infrator nem à segurança do procedimento sancionatório.

**Seção V**  
**Da Notificação**

Art. 45. A Notificação objetiva exigir a exibição ou entrega de documento, prestação de esclarecimento de matéria pertinente à fiscalização em curso, à instrução do processo originário do Auto de Infração ou ao atendimento ao disposto no art. 28 deste Regimento, devendo ser expedida sempre que tais dados não estiverem disponíveis no momento da diligência fiscalizadora.

Art. 46. A Notificação, em 3 (três) vias, deverá conter:

- I. o local, a data e a hora da notificação,
- II. a qualificação civil do notificado;
- III. descrição clara e objetiva do fato constatado que se relaciona com o documento a ser exibido ou com o esclarecimento a ser prestado;
- IV. a finalidade da expedição do documento;
- V. a determinação da exigência e o prazo para cumpri-la;
- VI. a identificação do notificante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- VII. a assinatura do notificado.

Parágrafo único. Se o fiscalizado recusar-se a assinar e/ou receber a Notificação, o notificante procederá na forma do parágrafo 1º do art. 33 deste Regimento.

Art. 47. O prazo para cumprimento da Notificação, independentemente da localização da empresa notificada, será de até 10 (dez) dias.

Parágrafo único. O prazo inicialmente concedido poderá ser, excepcionalmente, prorrogado pelo Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG e pelo agente fiscal, por tempo não superior ao prazo inicial da notificação, desde que justificado através de requerimento fundamentado.

Art. 48. Se a empresa fiscalizada não cumprir a Notificação, o agente fiscal notificador declarará, de imediato, o não cumprimento no verso da primeira e terceira vias, procedendo-se à consequente lavratura do Auto de Infração.



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Parágrafo único. Cumprida a Notificação, se desta não se constatar infração, o agente fiscal aporá declaração de cumprimento nas 03 (três) vias, arquivando a primeira e terceira vias e devolvendo-se a segunda ao notificado.

Art. 49. Equiparar-se-á à Notificação, para efeito de permitir a lavratura de Auto de Infração, ofício ou outro documento através do qual a autoridade competente requisitar, no prazo que assinar, o fornecimento de informações, dados periódicos ou especiais das empresas em geral.

**Seção VI**  
**Da Reclamação**

Art. 50. Considera-se reclamação o registro que apresenta notícia de lesão ou ameaça ao direito do consumidor nas relações de consumo, nos termos da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Parágrafo único. O pedido do consumidor, sem prejuízo dos acordos a serem realizados, depois de promovido o registro de atendimento como reclamação e devidamente notificado o fornecedor, não mais pode ser modificado.

Art. 51. As reclamações dos consumidores poderão ser apresentadas ao Serviço de Atendimento, de preferência pessoalmente e oralmente, ou por escrito através de petição, carta, telegrama, fac-símile e/ou e-mail, ou ainda outro meio de comunicação criado para o fim específico de atendimento.

§1º. As reclamações deverão conter a identificação completa do consumidor, identificação do fornecedor, histórico dos fatos, pedido ou resultado esperado.

§2º. Nos casos de entrega de documentos pelo consumidor para instrução e reclamação, é vedado o recebimento de originais, salvo expressa autorização do Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG.

§ 3º. O consumidor poderá se fazer representar por procurador, podendo ser anexado instrumento de mandato, até a realização de audiência conciliatória.

Art. 52. O Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, nos casos de iminência de prescrição, falência, conduta reiterada do fornecedor em recusar a conciliação, medidas judiciais de urgência, entre outras, para resguardo dos interesses e direitos dos consumidores, poderá encerrar o atendimento orientando o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário.

Parágrafo único. A providência de que trata o caput não prejudica a adoção de outras medidas cabíveis por parte do Órgão.

Art. 53. Acolhidas as reclamações, será dado o tratamento e processamento seguindo a temática a que estejam afetas, em conformidade com a legislação vigente e os dispositivos normativos existentes.



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Art. 54. Findas as diligências necessárias à apuração das práticas infratoras, o Procon de Conselheiro Lafaiete/MG irá proferir manifestação determinando a sua classificação final em:

I – Reclamação fundamentada Atendida; (artigo 44 CDC e artigo 58, II, do Decreto Federal 2.181/97 e art.84 desse Decreto)

II – Reclamação fundamentada não atendida; (artigo 44 CDC e artigo 58, II, do Decreto Federal 2.181/97 e art. 84 desse Decreto)

III – Reclamação Encerrada; ( quando verificado: a) desistencia do consumidor; b) o não comparecimento do consumidor na audiência conciliatória para a qual tenha sido previamente notificado, desde que não conste nos autos que o mesmo tenha sido previamente notificado, e de que essa ausência seja decorrente de composição prévia entre as partes, em contato direto; c) ausência de elementos formais que autorizem sua continuidade; d) incorreção nos dados de abertura do procedimento; e) abertura em duplicidade.

IV – Reclamação não fundamentada; (quando não atender os requisitos: ilegitimidade das partes, inexistência de relação de consumo,ou inexistência de pretensão que tenha suporte verossímil, mediante análise e pretensão técnica)

V – Consulta Fornecida (orientação a respeito de assuntos de interesse do consumidor, ainda que a matéria não seja relativa à relação de consumo, mas passível de ser fornecida)

### **Seção VII**

#### **Da Impugnação, da Audiência de Conciliação e da Instrução do Processo Administrativo**

Art. 55. O processo administrativo decorrente de Auto de Infração, de ato de ofício da autoridade competente ou de reclamação, será instruído e julgado por agente competente, na esfera de atribuição do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG.

Art. 56. Instaurado o procedimento administrativo, a autoridade competente expedirá notificação ao infrator, fixando o prazo de 10 (dez) dias, devendo este, apresentar sua defesa por escrito e essa deverá conter:

- I. a autoridade julgadora a quem é dirigida;
- II. a qualificação do impugnante;
- III. as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;
- IV. as provas que lhe dão suporte;
- V. o número da Reclamação.

Art. 57. A notificação, que deverá conter os dados enumerados no art. 30 deste Regimento, far-se-á:

- I. pessoalmente ao infrator, seu mandatário ou preposto;
- II. por carta registrada ao infrator, seu mandatário ou preposto, com Aviso de Recebimento (AR).



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§1º Quando o infrator, seu mandatário ou preposto não puderem ser notificados pessoalmente ou por via postal, será feita notificação por edital a ser afixado nas dependências do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, em lugar público, pelo prazo de 10 (dez) dias, e/ou divulgado no endereço eletrônico do Município.

§2º No processo administrativo decorrente de Auto de Infração, o prazo de 10 (dez) dias para impugnação se inicia a partir da assinatura do respectivo Auto de Infração, ou em caso de recusa do autuado em assinar o Auto de Infração, da data da juntada do Aviso de Recebimento (AR) no processo, ou da juntada de procedimento equivalente, nos termos do art. 33, §1º deste Regimento.

Art. 58. Começa a fluir o prazo referido no art. 50:

- I. quando a notificação for feita pessoalmente, da data da juntada do termo de notificação, devidamente assinado pelo notificado;
- II. quando a notificação for pelo correio, da data de juntada aos autos do aviso de recebimento (AR);
- III. quando a notificação for por edital, no primeiro dia útil após findar-se a dilação;
- IV. quando a notificação for pela imprensa oficial do Município, no primeiro dia útil após a publicação;

Art. 59. O Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, verificando a possibilidade de composição, poderá designar audiência de conciliação à qual deverão comparecer as partes e/ou seus procuradores devidamente habilitados a transigir.

§1º A audiência de conciliação deve ser conduzida pelo agente público, observados os seguintes procedimentos:

- I - Realizar o pregão, de forma pública;
- II - Iniciar a audiência com a apresentação pessoal do conciliador e identificação das partes;
- III - Esclarecer a todos os presentes acerca das vantagens da conciliação para a solução pacífica do conflito, salientando o princípio da eficiência e estabelecendo a ordem de participação das partes;
- IV - Dar início à narrativa das partes destacando os pontos controvertidos do problema, de sorte a elaborar propostas concretas utilizando as técnicas de mediação;
- V - Quando necessário, ouvir em separado as partes e possibilitar que as mesmas se reúnam com seus respectivos advogados, caso solicitado;
- VI - Elaborar o Termo de Audiência utilizando o SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), observando itens essenciais, tais como: data da ocorrência da audiência, número da reclamação, identificação das partes, e quanto às obrigações acordadas, identificar claramente o credor e o devedor, o tempo, o lugar, a forma ajustada do acordo e da respectiva quitação;
- VII - Esclarecer possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo;
- VIII - Encerrar a audiência e encaminhar a reclamação para o Secretário Executivo do Órgão para que seja proferida a decisão administrativa do processo administrativo.

§2º Quando as partes, sem justificativa, não comparecerem, especialmente o consumidor, a reclamação será encerrada/arquivada.



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§3º O consumidor será identificado na audiência de conciliação mediante apresentação de documento de identificação oficial com foto.

Parágrafo único. O consumidor poderá se fazer presente através de procuração com firma reconhecida.

§4º Não comparecendo o fornecedor e havendo indícios de infração às normas de defesa do consumidor, a reclamação será enviada ao Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, para as devidas providências.

§5º A representação do fornecedor reclamado em audiência deverá ser instruída por:

- I - Cópia do ato constitutivo da empresa reclamada, se o representante for o proprietário;
- II – Cópia do ato constitutivo da empresa reclamada e, ainda, carta de preposição com poderes específicos para transigir, dar quitação, firmar compromisso e receber notificações, constando os dados completos do reclamado, acompanhada de cópia do seu ato constitutivo, se o representante for preposto;
- III - Instrumento de Mandato constando os dados completos do reclamado, acompanhado de cópia do seu ato constitutivo, se o representante for procurador.

Parágrafo único. Caso a representação não seja regularizada em audiência, a parte reclamada deverá providenciar a juntada dos documentos no prazo máximo de 10 (dez) dias, sob pena de nulidade da representação.

§6º É dever de ofício comunicar às autoridades competentes que possam ter interesse sobre o assunto.

Art. 60. Em caso de não obtenção de conciliação, o processo será encaminhado ao Secretário Executivo para que seja julgado.

Art. 61. No procedimento administrativo, a notificação do fornecedor instaura o contraditório, assegurada a ampla defesa.

Art. 62. Quando o reclamado não impugnar a reclamação, no prazo legal, os fatos alegados reputar-se-ão como verdadeiros, sendo o fornecedor declarado revel.

Art. 63. Admitidas pelo agente competente as razões de prova apresentadas pelo fornecedor, e desde que a legislação vigente afaste sua responsabilidade, o procedimento será arquivado, julgado como improcedente, de forma fundamentada, e não constará no Cadastro de Defesa do Consumidor.

Art. 64. Decorrido o prazo da impugnação, o PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG determinará as diligências cabíveis, podendo dispensar as meramente protelatórias ou irrelevantes, sendo-lhe facultado requisitar do infrator, de quaisquer pessoas jurídicas e físicas, de órgãos ou entidades públicas as necessárias informações, esclarecimentos ou documentos, a serem apresentados no prazo estabelecido.

Art. 65. As partes comunicarão ao PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG as



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

mudanças de endereço (residencial e/ou comercial) ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência de comunicado, sendo que tais alterações de endereço deverão ser imediatamente registradas em sistema próprio deste Órgão.

**Seção VIII**  
**Do Julgamento do Processo Administrativo**

Art. 66. A decisão será proferida pelo Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG, de forma fundamentada, após o encerramento da instrução.

Art. 67. A decisão administrativa conterà o relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.

§1º A autoridade administrativa competente, antes de julgar o feito, apreciará a defesa e as provas produzidas pelas partes, não estando vinculada ao relatório de sua consultoria jurídica ou órgão similar, se houver.

§2º Julgado o processo e fixada a multa, será o infrator notificado para efetuar seu recolhimento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso.

Art. 68. Quando a cominação prevista for contrapropaganda, o processo poderá ser instruído com indicações técnico-publicitárias, das quais se intimará o autuado, obedecidas, na execução da respectiva decisão, as condições constantes do §1º do art. 60 da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

**Seção IX**  
**Das Nulidades**

Art. 69. A inobservância de forma não acarretará nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa, em atendimento do princípio da instrumentalidade das formas e da economia processual.

Parágrafo Único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores àquele declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

**Seção X**  
**Dos Recursos Administrativos**

Art. 70. Das decisões do Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG que aplicarem sanção, caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da intimação da decisão, ao Secretário Municipal de Defesa Social, que proferirá decisão administrativa definitiva.

Art. 71. Para interposição do recurso administrativo, o fornecedor terá que efetuar depósito equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da condenação, garantindo ao recurso o efeito suspensivo.



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE  
GABINETE DO PREFEITO**

§1º Em caso de provimento do recurso, os valores recolhidos serão devolvidos ao recorrente, na forma estabelecida pelo Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor.

Art. 72. Não será conhecido o recurso interposto fora dos prazos e condições estabelecidos neste Regimento.

Art. 73. A decisão administrativa é definitiva quando não mais couber recurso, seja de ordem formal ou material.

Art. 74. Todos os prazos referidos nesta Seção são preclusivos.

**Seção XI  
Das Inscrições na Dívida Ativa**

Art. 75. Não sendo recolhido o valor da multa e/ou da condenação transitada em julgado no prazo de 30 (trinta) dias, será o débito inscrito em dívida ativa do Município de Conselheiro Lafaiete/MG, sendo emitida Certidão de Dívida Ativa para a subseqüente execução judicial, nos termos da legislação em vigor.

**Seção XII  
Da extinção do Processo Administrativo**

Art. 76. O procedimento administrativo será extinto quando improcedente a reclamação ou insubsistente o Auto de Infração, na forma dos artigos antecedentes.

**CAPÍTULO VI  
DO CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Art. 77. O Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas (CMRF) contra fornecedores é considerado arquivo público, sendo suas informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer modo, estranho à defesa e à orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

Art. 78. O Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores constitui instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo o PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

Art. 79. O PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG deverá providenciar a divulgação pública e periódica do Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores.

§1º O Cadastro referido no caput deste artigo será publicado obrigatoriamente pelo PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG no órgão de imprensa oficial do Município, devendo ser dada a maior publicidade possível através dos meios de comunicação, inclusive eletrônica.



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

§2º A divulgação do Cadastro será realizada anualmente, podendo o PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG fazê-la em periodicidade menor, sempre que julgue necessário, e conterà informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto de reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

§3º O Cadastro será atualizado de forma permanente e não poderá conter informações negativas sobre o fornecedor referentes a período superior a 05 (cinco) anos contados da data da intimação da decisão definitiva.

Art. 80. O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em 05 (cinco) dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexata que dele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, em igual prazo, retificação ou inclusão da informação e a divulgação pública pelos mesmos meios da divulgação original.

**CAPÍTULO VII**  
**DA CERTIDÃO DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Art. 81. O PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG expedirá Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor - CVDC com base nos procedimentos administrativos registrados nos seus bancos de dados.

Parágrafo único. A validade da CVDC será de 30 (trinta) dias, contados da data de emissão.

Art. 82. A emissão da CVDC será requerida ao PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG pelo próprio fornecedor ou preposto, devidamente autorizado, mediante as seguintes condições:

- I. preenchimento de formulário próprio fornecido pelo PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG;
- II. apresentação de fotocópia do cartão de inscrição junto ao Ministério da Fazenda e do Contrato Social do fornecedor;
- III. não estar inscrito em Dívida Ativa junto ao Município de Conselheiro Lafaiete/MG;
- IV. recolhimento da multa e/ou condenação proferida(s) em decisão definitiva.

Art. 83. O prazo de liberação da Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor – CVDC é de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que o requerimento foi protocolado no PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG.

Art. 84. A Certidão de Violação dos Direitos do Consumidor - CVDC será expedida em 02 (duas) vias, em 02 (duas) modalidades distintas:

- I. negativa, quando não constar nenhum registro de reclamação contra o fornecedor ou na hipótese de registro de reclamação fundamentada atendida;



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- II. positiva, quando constar registro de reclamação julgada procedente e não atendida pelo fornecedor.

Art. 85. Os registros constantes das certidões positivas não poderão ser superiores a 05 (cinco) anos.

**CAPÍTULO VIII**  
**FUNDO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR**

Art. 86. O fundo municipal de proteção ao consumidor terá o objetivo de prevenir e reparar os danos causados à coletividade de consumidores no âmbito do Município de (nome do município).

§ 1º Os recursos do Fundo ao qual se refere este artigo serão aplicados:

- I. na consecução de projetos, aquisição de bens e realização de atividades que promovam, aprimorem e fomentem a defesa e o direito do consumidor, a educação para o consumo e a capacitação e modernização administrativa e funcional dos órgãos públicos e entidades municipais de defesa do consumidor, em especial, o PROCON municipal;
- II. na promoção de atividades e eventos educativos, culturais e científicos e na edição de material informativo relacionado à educação, proteção e defesa do consumidor;
- III. no custeio de exames periciais, estudos e trabalhos técnicos necessários à instrução de procedimento investigatório;
- IV. na modernização administrativa do PROCON;
- V. no custeio de pesquisas e estudos sobre o mercado de consumo municipal elaborado por profissional de notória especialização ou por instituição sem fins lucrativos incumbida regimental ou estatutariamente da pesquisa, ensino ou desenvolvimento institucional;
- VI. no custeio da participação de representantes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC em reuniões, encontros e congressos relacionados à proteção e defesa do consumidor.

§ 2º Na hipótese do inciso III do parágrafo anterior, deverá o CONDECON considerar a existência de fontes alternativas para o custeio da perícia, a sua relevância, a sua urgência e as evidências de sua necessidade.

Art. 87. Constituem recursos do Fundo:

- I. os valores resultantes das condenações judiciais de que tratam os artigos 11 e 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;
- II. os valores destinados ao Município em virtude da aplicação da multa prevista no inciso I do art. 56 e no parágrafo único do art. 57 da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, assim como daquela cominada por descumprimento de obrigação contraída em termo de ajustamento de conduta;
- III. as transferências orçamentárias provenientes de outras entidades públicas ou privadas;
- IV. os rendimentos decorrentes de depósitos bancários e aplicações financeiras, observadas as disposições legais pertinentes;



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- V. as doações de pessoas físicas e jurídicas nacionais e estrangeiras;
- VI. outras receitas que vierem a ser destinadas ao Fundo.

Art. 88. O Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, em prazo não superior a noventa dias de sua implementação, elaborará e publicará seu Regimento Interno, que definirá as regras de seu funcionamento, dispondo, inclusive, sobre reuniões ordinárias e extraordinárias.

**CAPÍTULO IX**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAS**

Art. 89. Para os fins deste Regimento, considera-se:

- I. cadastro: o resultado dos registros feitos pelo PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG de todas as reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas contra fornecedores;
- II. reclamação fundamentada atendida: aquela que acolhe o pedido, aceito pelo Órgão e nos limites das disposições legais aplicáveis, pela resolução do caráter coletivo e difuso da questão de consumo apresentada e pela satisfação do consumidor;
- III. reclamação fundamentada não atendida: a notícia de lesão ou ameaça de lesão a direito de consumidor, analisada pelo PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG em processo administrativo, considerada procedente por decisão definitiva e não atendida pelo fornecedor.

Art. 90. O PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG poderá requisitar sem quaisquer ônus, as providências e/ou perícias necessárias ao cumprimento das disposições do presente Regimento, dos órgãos oficiais do Município, atendendo ao disposto neste Regimento Interno, na Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), no Decreto Federal nº 2.181/97, e na legislação complementar que visem à defesa dos direitos do consumidor.

Art. 91. No âmbito de sua competência, o Secretário Executivo do PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete/MG poderá baixar normas administrativas visando ao bom andamento das atividades do Órgão.

Art. 92. Em caso de impedimento à aplicação deste Regimento instituído por Decreto Municipal, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), do Decreto Federal nº 2.181/97, e de demais normas relacionadas com a defesa dos direitos dos consumidores, ficam as autoridades competentes autorizadas a requisitar o emprego de força policial, caso necessário.

Art. 93. As disposições aqui constantes não revogam as decorrentes de outros atos normativos compatíveis com os princípios gerais de defesa do consumidor.

Art. 94. As petições poderão ser encaminhadas por via postal, sendo consideradas, para efeito de prazo, as datas de recebimento das mesmas neste Órgão.

Art. 95. Os casos omissos serão submetidos à análise do Secretário Municipal de Defesa



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**  
**GABINETE DO PREFEITO**

Social do Município de Conselheiro Lafaiete/MG.

Conselheiro Lafaiete, 04 de outubro de 2018.